

FAQ – ESTATE VACANZA 2021

1. Chi può partecipare a Estate Vacanza?

Tutti i bambini/ragazzi dai 6 a 14 anni che hanno frequentato la Primaria e Secondaria di Primo grado nell'anno scolastico 2020/2021. L'assegnazione per i non residenti nel Comune di Milano potrà avvenire solo per le sedi e i turni nei quali, a conclusione delle assegnazioni per i residenti, vi sia ancora disponibilità di posti.

I residenti del Comune di Milano avranno priorità sui non residenti a Milano.

2. Mio figlio ha 14 anni ma frequenta la Scuola Secondaria di Secondo grado, può partecipare a un soggiorno?

No. Non possono partecipare i ragazzi che quest'anno hanno già frequentato una scuola Secondaria di Secondo grado.

3. Sono residente a Milano. Come procedo per prenotare online?

Se si è residenti nel Comune di Milano è necessario collegarsi al sito www.comune.milano.it/casevacanza nella sezione Estate Vacanza utilizzando la propria utenza SPID.

Non è garantita la funzionalità su apparecchi Smartphone e/o Tablet. Si consiglia l'utilizzo del browser Google Chrome da PC.

4. Non sono residente a Milano. Posso effettuare la prenotazione a Estate Vacanza?

Sì, i non residenti a Milano potranno richiedere un appuntamento contattando telefonicamente l'infoline 02.02.02 da lunedì a sabato, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 escluso i festivi per poter effettuare una prenotazione.

L'assegnazione potrà avvenire solo per le sedi e i turni nei quali, a conclusione delle assegnazioni per i residenti, vi sia ancora disponibilità di posti.

5. Come si può ottenere lo SPID per procedere alla prenotazione?

Per ottenere un'utenza SPID visita la pagina www.spid.gov.it/richiedi-spid

Gli uffici della Direzione Educazione non hanno possibilità di intervento rispetto alle problematiche di registrazione al portale e/o anagrafiche per cui è necessario attivarsi in tempo utile per la rimozione di eventuali problemi ostativi.

6. Non riesco ad accedere al servizio di prenotazione online perché non risulti ancora residente a Milano, come posso fare?

Se è in atto il trasferimento di residenza da un altro Comune al Comune di Milano è necessario chiamare il servizio infoline 02.02.02 per richiedere un appuntamento finalizzato alla prenotazione che in questo caso non è possibile fare online.

7. Ho provato a fare la prenotazione online a Estate Vacanza ma non sono riuscito: a chi posso rivolgermi?

Nel caso avesse bisogno di assistenza può contattare il servizio infoline 02.02.02 da lunedì a sabato, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 escluso i festivi entro i termini di prenotazione indicati nel Comunicato.

8. Non riesco ad effettuare la prenotazione perché sono insolvente con il Servizio di Refezione Scolastica e/o con il Servizio Pre-Scuola, Giochi Serali e Centri Estivi. Cosa devo fare?

Per le insolvenze di Refezione Scolastica:

utilizzare il bollettino di conto corrente postale già trasmesso con il sollecito o richiederne un duplicato mediante il servizio HelpDesk Rette di Milano Ristorazione:

1. collegarsi al sito helpdeskrette.milanoristorazione.it
2. selezionare l'argomento **17. Blocco iscr. Case vacanza 2021**

In alternativa è possibile fissare un appuntamento sia presso lo sportello fisico di via Matteucci (quando in funzione) sia tramite la modalità virtuale mediante l'app ufirst scaricabile sia da Apple Store che da Google Play, oppure contattando il call center al numero 02.36.700.502 tasto 1.

Gli utenti insolventi rispetto al Contributo Refezione aa.ss. 2016/2017, 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020 e rate già scadute 2020/2021, dovranno aver sanato la loro posizione debitoria **entro e non oltre il 20 Maggio 2021** per essere abilitati ad effettuare la prenotazione online.

Si informa che lo sblocco per la prenotazione a Estate Vacanza 2021 avverrà una volta ricevuto il relativo accredito che, per esigenze operative della piattaforma PagoPA® di riferimento, potrebbe essere comunicato entro 3-10 giorni successivi all'effettiva esecuzione.

Soltanto successivamente, Milano Ristorazione potrà trasmettere al Comune di Milano l'elenco degli utenti che hanno sanato la loro posizione debitoria.

Per le insolvenze di Pre-Scuola e Giochi Serali

Utilizzare i bollettini 896/PagoPa per l'anno scolastico 2020/2021 già trasmessi e inviare l'attestazione di pagamento:

- via e-mail: ED.PagamentiPrePostScuola@comune.milano.it
- via fax: 02 884.45724

Per le insolvenze di Centri Estivi Scuole Primarie

Richiedere il bollettino PagoPa e inviare l'attestazione di pagamento a:

- via e-mail: ED.PagamentiCE@comune.milano.it
- via fax: 02 884.62604

9. Ho risolto la mia insolvenza ma il sistema non mi fa ancora procedere con la prenotazione, come mai?

Se l'insolvenza è stata sanata entro il 20 maggio 2021 ma il sistema non acquisisce la regolarizzazione in tempi utili per concludere la procedura, sarà comunque garantita la possibilità di inviare la richiesta di prenotazione entro il 26 maggio 2021 scrivendo direttamente

all'indirizzo e-mail Ed.EstateVacanza@comune.milano.it, allegando l'attestazione di pagamento.

10. Devo inserire il valore ISEE?

In fase di prenotazione sarà possibile indicare se si intende accettare la quota contributiva massima o si autorizza l'Amministrazione ad acquisire d'ufficio l'attestazione ISEE 2021 (redditi 2019) per definire la quota contributiva agevolata. La dichiarazione ISEE non viene considerata per la formazione delle graduatorie di ammissione.

Ai fini della determinazione della tariffa agevolata, il sistema informativo acquisisce, all'atto dell'iscrizione, oltre all'ISEE "Ordinario", relativo ai redditi 2019, anche quello "Corrente", relativo alla situazione degli ultimi dodici mesi, per tutti coloro che hanno subito una sospensione o perdita di lavoro, di reddito, di trattamenti assistenziali o previdenziali.

11. Al momento non ho ancora l'attestazione ISEE, come posso fare?

Quando si effettua la prenotazione, per poter usufruire della quota contributiva agevolata, è necessario essere in possesso dell'ISEE 2021 Ordinario o Corrente.

12. Sono separato/divorziato, il mio è un nucleo monogenitoriale?

No, si è considerati come nucleo monogenitoriale solo in 3 casi:

- se il minore è riconosciuto da un solo genitore e convive con esso,
- se il minore convive con genitore vedovo,
- se il minore è in affidamento esclusivo al solo genitore convivente.

In tutti gli altri casi è necessario indicare tutte le figure genitoriali.

13. Posso iscrivere mio figlio solo per una settimana?

No, i soggiorni hanno una durata di dodici giorni. E' possibile interrompere il soggiorno solo in casi eccezionali. Non sono previste riduzioni di contributo o rimborsi.

14. Ho sbagliato ad inserire i dati nel momento della prenotazione online: cosa devo fare?

Conclusa la procedura online, i dati potranno essere visionati ma non modificati. Eventuali modifiche e/o integrazioni dei dati inseriti dovranno essere segnalate, entro il termine delle prenotazioni inviando la comunicazione ai seguenti canali: email Ed.EstateVacanza@comune.milano.it

15. Mio figlio, anticipario, nell'anno scolastico 2020/2021 ha frequentato la classe prima della Scuola Primaria; ai fini della prenotazione devo considerare l'età anagrafica o la classe frequentata?

Per gli anticipari viene considerata la classe frequentata.

16. Minori amici e/o fratelli iscritti nella stessa struttura possono stare nello stesso gruppo e nella stessa stanza?

In fase di invio della documentazione richiesta per il perfezionamento dell'iscrizione potranno essere indicati i nominativi (massimo due) dei minori con cui si desidera essere collocati e solo se anch'essi risultano assegnati allo stesso turno presso la stessa Casa.

La richiesta potrà essere accolta nei limiti delle esigenze organizzative del Servizio.

17. Quando saranno pubblicate le assegnazioni?

Gli elenchi delle assegnazioni verranno pubblicati entro la prima metà di giugno sul sito del Comune di Milano www.comune.milano.it/casevacanza

Verrà inoltre inviata alla famiglia comunicazione dell'assegnazione all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di prenotazione.

18. È prevista agevolazione per il secondo figlio iscritto a Estate Vacanza?

No, per il servizio Estate Vacanza non sono previste riduzioni al contributo di partecipazione.

19. Come posso pagare il contributo di partecipazione a Estate Vacanza?

Utilizzando esclusivamente il bollettino premarcato (PagoPa) allegato alla comunicazione di assegnazione.

Il bollettino è pagabile dal portale del Comune di Milano, agli sportelli di Poste Italiane oppure tramite home banking o concessionari abilitati (tabaccai, supermercati, ecc.).

Non è invece possibile effettuare pagamenti attraverso bonifici bancari/postali né utilizzare bollettini postali (TD123) compilati a mano.

20. Ho già pagato il contributo al Centro Estivo e ricevo l'assegnazione a Estate Vacanza per un periodo sovrapposto: cosa devo pagare?

A causa della riorganizzazione del servizio Estate Vacanza per l'anno 2021 i turni non coincideranno con quelli previsti per i Centri Estivi.

La quota già versata per la conferma dell'assegnazione al Centro Estivo non sarà rimborsabile. Sarà comunque possibile frequentare il Centro Estivo fino alla partenza per la Casa Vacanza assegnata e, in questo caso, entrambi i servizi dovranno essere pagati per intero.

Si ricorda, a tal proposito, che anche un solo giorno di frequenza del Centro Estivo e/o della Casa Vacanza comporta il pagamento della relativa intera quota.

21. Ho versato la quota di partecipazione ma mio figlio non effettuerà il soggiorno. Posso richiedere il rimborso?

È possibile chiedere il rimborso del contributo di partecipazione **solo nei seguenti casi:**

- il minore non partecipi all'iniziativa per comprovati motivi di salute, supportati dal relativo certificato medico (nella misura del 40% dell'importo versato);
- sopravvenute normative/provvedimenti governativi/regionali/locali legati all'emergenza sanitaria che rendano impossibile l'attivazione del servizio (nella misura del 100% dell'importo versato).

La rinuncia per altri motivi, a uno o più periodi assegnati, non dà diritto a rimborso.

Il modulo per la richiesta rimborso potrà essere scaricato collegandosi a www.comune.milano.it/casevacanza, sezione Estate Vacanza

22. Quale corredo devo prevedere per il soggiorno?

Sul sito www.progettoestatevacanza.it nella sezione "Vademecum" delle singole Case Vacanza saranno pubblicate le indicazioni relative al corredo.

23. Durante il soggiorno è prevista assistenza per i minori nelle normali attività di cura e igiene della persona?

Sì, nelle strutture è presente, oltre al personale educativo, anche il personale socio-assistenziale con il compito di fornire supporto ai minori nelle attività di cura ed igiene della persona adeguato alle singole esigenze.

24. Come e quando è possibile parlare con i ragazzi durante il soggiorno?

Alla partenza verranno consegnate alla famiglia le indicazioni utili a contattare il minore durante il soggiorno.

25. Verrò contattato quando mio figlio arriverà alla Casa Vacanza?

Sì, i genitori riceveranno un sms sul numero di cellulare indicato in fase di prenotazione.

26. Durante il soggiorno è possibile conoscere le attività svolte?

Sì, i genitori potranno accedere al Diario di Bordo sul sito www.progettoestatevacanza.it attraverso le credenziali personali che saranno inviate via email o SMS nei giorni successivi alla partenza.

27. E' possibile fare visita ai bambini/ragazzi durante il soggiorno?

No, non sono previste visite dei familiari.

28. Mio figlio ha una dieta sanitaria e/o etica religiosa, cosa prevede il menù?

E' garantito a tutti gli ospiti delle strutture un menù variegato.

Per le diete sanitarie/etico religiose il menù sarà elaborato in base alle singole esigenze.

Si precisa che per gli utenti **celiaci** sarà fornito il pasto completo, comprensivo di pane, privo di glutine. Rimarranno invece a carico della famiglia i prodotti dietetici senza glutine da consumare a colazione e merenda (es. biscotti, brioches) da consegnare all'infermiera al momento della partenza. Verranno presi in consegna solo prodotti in confezioni integre, sigillate, in buono stato e con scadenza adeguata.

29. Posso mettere nella valigia di mio figlio generi alimentari (merendine, snack dolci o salati ecc.)?

No. Non è consentita l'introduzione in Casa Vacanza di alimenti ulteriori rispetto a quelli indicati al precedente punto per la dieta priva di glutine.

30. E' prevista assistenza sanitaria in struttura?

Per tutto il soggiorno il presidio sanitario è assicurato da un medico reperibile e da personale infermieristico e/o socio-sanitario presente in struttura 24/24 h.

Per terapie specifiche la famiglia deve fornire i farmaci necessari per tutta la durata del soggiorno e allegare alla Scheda Sanitaria il relativo certificato medico indicante prescrizione e posologia.

La fornitura di medicinali destinati al primo intervento è a carico della struttura, l'acquisto di medicinali diversi è a carico della famiglia.

31. Quali misure sono state adottate in ragione dell'emergenza sanitaria?

Per garantire la sicurezza di tutti gli ospiti sono state ridotte le capienze delle strutture ed è stato adeguato alle normative vigenti il rapporto educatore / minore.

Sono stati adottati, inoltre, specifici e rigidi protocolli anti-contagio Covid-19 dei quali, al momento della conferma dell'iscrizione, il genitore riceverà tutte le relative informazioni.